Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan *Technology Acceptance Model*) dan *e-filling* terhadap *User satisfaction*
(Survey pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)

Aldino Gumilar Rahayu

Universitas Komputer Indonesia

User satisfaction is the overall evaluation of the user experience in using information systems and potential impacts of information systems. The purpose of this study was to determine the influence of information technology and e-filing of user satisfaction on the listed entity taxpayer tax services office in Bandung.

The Data used in this research is the primary data using questionnaires. The respondents is an agency which Taxpayers reportingtax notice the in taxpayers office bandung.

The methods used in this research is descriptive and verifikatif methods. Statistical testing used is to use SmartPLS.

The results indicate that: (1) technology nformasi significant positive impact on User satisfaction, (2) e-filing significant positive impact on User satisfaction, (3) information technology and e-filling of significant positive impact on User satisfaction.

Key words: information technology, Technology Acceptance Models (TAM), e-filing, User satisfaction.

I. Pendahuluan

1.1 latar belakang penelitian

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).

DJP harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna (Herry Susanto, 2012). Masih menurut Herry Susanto (2012) Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Berdasarkan Survey Indeks Kepuasan Layanan yang dilakukan oleh IPB tahun 2011, Pelayanan Ditjen Perbendaharaan turun, Penurunan ini dapat terjadi karena tidak seimbangnya kenaikan pelayanan Ditjen Perbendaharaan terhadap tuntutan *stakeholders* (Sugeng Wistriono, 2012).

Dalam literatur penelitian, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Menurut Tait dan Vessey (1988) Sebuah sistem teknologi informasi dianggap sukses bila penggunaan sistem tersebut meningkat dan bila persepsi terhadap sistem tersebut lebih baik atau bila kepuasan pemakai terhadap informasi yang mereka terima meningkat.

Menurut Agus Raharjo (2002: 59) Berdasarkan Rancangan Undang-undang tentang iInformasi dan transaksi elektronik, teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi.

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perekayasaan ulang dalam proses bisnis, yaitu dalam hal kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama (O'Brien, 2005: 76).

Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (*software & hardware*) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Martin, 1999).

Adanya masalah pada kualitas teknologi informasi dimana sistem online antara DJP, Bank dan Ditjen Perbendaharaan yang diterapkan pada MPN (Modul Penerimaan Negara) belum mampu mengatasi jam sibuk (*rush hour*), seperti pada batas akhir pembayaran pajak (Chandra Budi, 2009), serta *hardware* yang digunakan oleh Ditjen Pajak kualitasnya belum sesuai dengan kebutuhan pengguna (Agus Martowardojo dalam Siti Kurnia Rahayu, 2011).

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan untuk mencapai empat sasaran utama yaitu optimalisasi penerimaan yang berkeadilan, peningkatan kepatuhan sukarela dimana kemauan juga termasuk didalamnya, efisiensi administrasi, terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi (Rahman Adi Nugroho, 2012 : 9).

Kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajauan teknologi informasi antara lain *e-Filling*, e-SPT, e-*Regristraton* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi wajib pajak (Rahman Adi Nugroho, 2012: 9).

Menurut Anna (2010: 13) Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik *(e-filing)* meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan. Selain itu, sistem *e-filing* juga bermanfaat bagi pembayar pajak karena pajak dikirimkan secara elektronik ke departemen yang menghemat waktu pembayar pajak (Anna, 2010).

Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010). Hal ini juga di dukung oleh sebuah survey Amerika bahwa karena kemudahan *e-filling* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya (Anonymous, 2000).

Namun dalam praktiknya, sistem *e-filling* bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan (Liberty Pandiangan, 2005). Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika **(**Liberty Pandiangan, 2005**).**

Maka perlu diperhatikan kepentingan wajib pajak dengan tersedianya informasi yang jelas mengenai tata cara penggunaan aplikasi pajak (Kirana, 2010).

Berdasarkan beberapa pandangan dan situasi yang diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan *Technology Acceptance Model*) dan e-*filling* terhadap *User satisfaction***"

1.2. Perumusan Masalah

Atas dasar pembahasan sebelumnya, maka penulis ingin mempersempit ruang lingkup permasalahan dengan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Teknologi Informasi terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
2. Bagaimana pengaruh *efilling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
3. Bagaimana pengaruh teknologi informasi dan *e-filling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung

1.3 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi dari objek penelitian pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan *Technology Acceptance Model*) dan *e-filling* terhadap *User satisfaction*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dirumuskan untuk:

1. Mengetahui pengaruh Teknologi Informasi terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
2. Mengetahui pengaruh *e-Filling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
3. Mengetahui pengaruh teknologi informasi dan *e-Filling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Praktis
   Diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada *user satisfaction* maupun masalah pada teknologi informasi dan efilling. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan peneliti maka, fenomena pada *user satisfaction* dapat diperbaiki melalui teknologi informasi yang baik sesuai dengan kebutuhan dan sumber daya manusia yang mampu dalam menggunakan *e-filling*.
2. Kegunaan Akademis
   Hasil penelitian sebagai pembuktian empiris dari konsep yang telah dikaji diharapkan dapat menunjukan bahwa *user satisfaction* yang optimal di pengaruhi teknologi informasi berkualitas dan *e-filling* yang baik. Hasil pembuktian empiris ini merupakan pengembangan ilmu yang peneliti lakukan**.**

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi informasi

Menurut Darmawan (2007) Teknologi informasi dapat dikatakan sebagai ilmu yang diperlukan untuk mengelola informasi agar informasi tersebut dapat dicari dengan mudah dan akurat. Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis kemukakan beberapa defenisi mengenai Teknologi Informasi.

Abdul kadir (2003: 2) juga mengatakan bahwa :

"Teknologi Informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi, dengan kata lain,yang disebut Teknologi Informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi".

Information Technology Association of America (ITAA) yang dikutip oleh Sutarman (2009: 13) menyatakan bahwa: "Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen system informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer".

TAM merupakan model penerimaan teknologi yang paling berpengaruh dan paling banyak digunakan pada studi di bidang Technology Information (Lee et al., 2003: 42). Studi TAM terdahulu secara luas telah menggunakan berbagai jenis model dengan maksud untuk mendapatkan cara pandang yang lebih luas serta penjelasan yang lebih baik mengenai proses penerimaan teknologi pada individu (Legris et al., 2003).

Adapun menurut Davis et al. (1989) dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah sebagai berikut :

"1. *Percieved Ease of Use*

Davis et al. (1989) mendefinisikan *percieved ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Davis et al. (1989) memberikan indikator untuk dimensi *percieved ease of use* adalah sebagai berikut :

a. mudah untuk dipelajari (*ease of learn*)
b. *controllable*,
c. jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*)
d. mudah untuk beradaptasi (*flexible***),**
e. *ease to become skillful*,
f. mudah untuk digunakan (*ease to use*)

2. *Percieved Usefulness*

Perceived usefulness sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa penggunaan teknologi/ sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Thompson et al. (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Thompson et al. (1991) mengatakan bahwa indikator dari *perceived usefulness* adalah sebagai berikut:

a. bekerja lebih cepat (*work more quickly*)
b. kinerja kerja (*job performance*)
c. meningkatkan produktivitas (*increase productivity*)
d. membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
e. berguna (*useful*)

3. *Behavioral Intention to Use*

Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut. Davis (1989) indikator dari *Behavioral Intention to Use* adalah keinginan menambah Perangkat yang merupakan bagian dari sistem pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain".

2.1.2 e-Filling

Menurut Liberty Pandiangan (2008:38) Pengertian *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*.

Sugiarto dan Wahyono (2005: 2) mengatakan bahwa Kearsipan atau *filing* adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat.

Wiyono (2008) Secara garis besar mengatakan bahwa *e-Filling* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien.

Menurut Mcleod (2001: 9) Salah satu bagian sistem informasi yaitu sistem pemrosesan transaksi/ *transaction processing system* (TPS). Sistem pemrosesan transaksi merupakan subsistem input yang mempunyai peranan penting dalam aktivitas organisasi dengan cara mengumpulkan data dari sumber– sumber baik dari dalam maupun dari luar lingkungan perusahaan, dan mentransformasikannya kedalam *database*.

Menurut James A. Hall (2001:84) sistem pengolahan data dengan komputer dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu:

"***a. Sistem Batch***

Sistem *Batch* mengatur transaksi kedalam kelompok-kelompok pemrosesan. Dalam pendekatan ini, selalu terdapat jeda waktu (*time lag*) antara titik timbulnya suatu peristiwa ekonomi dan titik dimana peristiwa itu direfleksikan dalam akun-akun perusahaan. Panjangnya jeda waktu tersebut bergantung pada frekuensi pemrosesan *batch*.

Sementara menurut Nugroho Widjajanto (2001:65) menyatakan komputer menggunakan *batch processing* apabila data-data perubahan dan permintaan data terhadap suatu file tidak dapat dilakukan setiap saat, melainkan secara periodik. Proses *updating file* tidak dapat dilakukan seketika, karena data-data yang akan diolah harus ditumpuk dulu dan prosesnya dilakukan menurut jadwal.

b. Sistem *Real Time*

Sistem real time memproses transaksi secara individual pada saat peristiwa ekonomi muncul. Karena record tidak dikumpulkan batches, tidak terdapat jeda waktu antara munculnya peristiwa ekonomi dan pencatatannya. dan menurut Nugroho Widjajanto (2001:67) menyatakan dalam realtime application transaksi yang akan digunakan untuk bahan updating file diproses secara langsung segera, atau pada saat transaksi tersebut terjadi. Dengan demikian, master file dalam suatu sistem realtime selalu menunjukkan informasi yang mutakhir".

James A. Hall (2007:98) menyatakan perbedaan antara sistem *batch* dan *realtime* antara lain :

"a. Jeda waktu

Sistem *batch* selalu terdapat jeda waktu antara terjadinya suatu peristiwa ekonomi dan waktu yang direfleksikan dalam akun perusahaan. Sedangkan sistem *realtime* tidak terdapat jeda waktu antara munculnya peristiwa ekonomi dan pencatatannya.

b. Sumber daya

Sistem *batch* memerlukan lebih sedikit sumber daya (seperti biaya pemrograman, waktu, komputer, dan pelatihan bagi pengguna) daripada sistem *realtime*.

c. Efisiensi operasional

Sistem *batch* memproses *record* setelah peristiwa terjadi untuk menghindari penundaan operasional. Sedangkan sistem *realtime* memproses segera semua *record* yang berkaitan dengan peristiwa".

sementara Yayan Daryan (1998: 31) menyebutkan bahwa indikator *efiling* dalam pembentukan berkas, sistem pemberkasan yang digunakan disesuaikan dengan jenis, tipe dan kegunaan berkas.

Menurut Hendi Haryadi (2009: 53) ada komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

"a. Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel

Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses *file*. dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan pen*scan*-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elekstronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.

b. Keamanan yang komprehensif

Sebuah organisasi yang menginplementasikan arsip elektronis dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem

mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di *copy*, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna".

Sementara menurut Gallagher (1994: 56) pada dasarnya sistem informasi berfokus pada atribut-atribut produk sistem informasi seperti relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi. selanjutnya doll dan torkzadeh (1998), secara khusus merancang instrumen untuk mengukur *end user computing*. Doll dan Torkzadeh (1998) menemukan lima faktor yang bisa diinterprestasi yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. kelima faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut :

"a. Konten (*Content*)
Konten yaitu isi atau substansi data dan atau informasi berupa input dan output dari penyelenggaraan sistem informasi yang disampaikan pada publik, mencakup semua bentuk data/informasi yang tersimpan dalam bentuk cetak maupun elektronik, maupun yang disimpan sebagai basis data (*databases*) maupun yang dikomunikasikan sebagai bentuk pesan (*data messeges*). konten ini berkaitan dengan kebutuhan pengguna.

b. Akurat (*Accuracy*)
Akurat yaitu teliti, tepat, cermat, seksama, akurat. dalam informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi ganguan yang dapat merubah data atau merusak data tersebut.

c. Format (*Format*)
Format yaitu tataletak, tatarupa, susunan atau dapat juga diartikan sebagai bentuk atau format dari output atau laporan yang dihasilkan oleh sistem akuntansi.

d. Kemudahan pengguna (*ease of use*)
Kemudahan pengguna yaitu kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem yang ada.

e. Ketepatan waktu (*Timeliness*)
Ketepatan waktu yaitu sistem yang dijalankan melakukan prosesnya dengan cepat sehingga informasi yang dibutuhkan bisa diperoleh tepat waktu".

Sementara Lucky K (2011) pengembangan sistem diharapkan terjadi peningkatan dalam beberapa hal:

"a. Kinerja, yang dapat diukur dari throughput dan respon time.
Throughput : jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan pada suatu saat tertentu
Respon time : Rata-rata waktu tertunda di antara dua transaksi.
b. Informasi, peningkatan terhadap kualitas informasi yang disajikan.
c. Ekonomis, peningkatan terhadap manfaat-manfaat atau keuntungan-keuntungan dan penurunan biaya yang terjadi.
d. *Control* (Pengendalian), peningkatan terhadap pengendalian untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan-kesalahan.
e. *Efficiency* (Efisisensi), peningkatan terhadap efisiensi operasi.
f. *Service* (Pelayanan), peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem".

2.1.3 *User satisfaction*

User satisfaction atau kepuasan pengguna Menurut Seddon dan Kiew (1994: 44) adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi.

Sementara menurut Ives (1983: 26) mengatakan bahwa Kepuasan pengguna atau *user satisfaction* menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

User satisfaction dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dapat menjelaskan aspek keperilakuan pemakai (Igbaria.et.al, 1997).

Indikator dalam *user satisfaction* secara universal menurut McGill et al. (2003) terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*).

2.2 Kerangka pemikiran

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap *User satisfaction*

Bahwa persepsi kualitas informasi dan kualitas sistem berdampak pada kepuasan pemakai sedangkan kepuasan pemakai berdampak pada intensitas penggunaan teknologi informasi (McGill 2003; DeLone dan McLean 1992). Thompson et al (1991; 1994) mendefinisikan pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, kepuasan pengguna dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.

2.2.2 Pengaruh e-*Filling* terhadap *User satisfaction*

Menurut Rapina (2011) Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filling, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir. Hal ini juga di dukung oleh sebuah survey Amerika bahwa karena kemudahan e-filing membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya (Anonymous, 2000).

2.2.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-Filling* terhadap *User satisfaction*

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Menurut Llias, et al. (2009) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filling* berpengaruh positif. DeLone dan McLean (1992) kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem, Jika output dari sistem e-filling berkualitas maka akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

H_1: Teknologi Informasi berpengaruh terhadap *User satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

H_2: e-*Filling* berpengaruh terhadap *User satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

H_3: Teknologi informasi dan *e-Filling* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Teknologi informasi (Pendekatan *Technology Acceptance Model*) , *e-filling* dan *user satisfaction*. Penelitian ini dilaksanakan pada wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.2.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:30) menjelaskan proses penelitian sebagai berikut:

1. Sumber Masalah
   Membuat identifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian sehingga mendapatkan judul sesuai dengan masalah yang ditemukan. Identifikasi masalah diperoleh dari adanya fenomena yang terjadi di masyarakat.
2. Rumusan Masalah
   Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :
   1) Bagaimanakah pengaruh teknologi informasi terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
   2) Bagaimana pengaruh *e-filling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
   3) Bagaimana pengaruh teknologi informasi dan *e-filling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.
3. Konsep dan Teori yang Relevan
   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (hipotesis). Maka, peneliti membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan melakukan penganalisaan. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis).
4. Pengujian Hipotesis
   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis.
5. Metode Penelitian
   Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode *descriptive analysis* dan *verifikatif*. Metode *descriptive analysis* digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama, kedua. Sedangkan metode *verifikatif* digunakan untuk menjawab rumusan masalah ketiga.
6. Menyusun Instrumen Penelitian
   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrumen penelitian. Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrument penelitian harus terlebih dulu diuji validitas dan reabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuah alat ukur dan reabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat dipercaya. Setalah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Selanjutnya peneliti menganalisis dan mengambil sampel untuk melakukan penelitian mengenai:
   a. Teknologi Informasi yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh Wajib Pajak Badan.
   b. *e-Filling* yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh Wajib Pajak Badan.
   c. *User satisfaction* diperoleh dari data kuesioner yang akan di isi Wajib Pajak Badan.

7. Kesimpulan
   Kesimpulan adalah langkah terakhir berupa jawaban atas rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen Teknologi informasi (pendekatan TAM), *e-filling*, dan variabel dependen *user satisfaction*. Adapun tabel operasionalisasi sesuai dengan kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Kuesioner
Teknologi Informasi (X_1)	Suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Wardiana (2002)	1. *Percieved Ease of Use* a. *Ease Of Learn* b. *Flexible* c. *Ease to Use* d. *clear and understandable* Davis et al. (1989)	Ordinal	1-4
		2. *Percieved Usefulness* f. *Increase Productivity* g. *Makes Job Easier* h. *Useful* i. *Work More Quickly* Thompson (1991)	Ordinal	4-8
		3. *Behavioral Intention to Use* a. motivasi untuk tetap menggunakan b. keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Davis (1989)	Ordinal	9-10
e-Filling (X_2)	*e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime.* Liberty Pandiangan (2008:38)	1. Sistem *Real time* Hall (2001:84) a. akses yang fleksibel b. Keamanan yang komprehensif Hendi Haryadi (2009:53)	Ordinal	11-12
		2. Sistem *Batch* Hall (2001: 84) a. Konten (*Content*) b. Akurat (*Accuracy*) c. Format (*Format*) d. Ketepatan waktu (*Timeliness*) Gallagher (1994) a. Kinerja b. Ekonomis	Ordinal	13-20

		c. *Control* d. *Service* 3. Lucky K (2011)		
User satisfaction (Y)	Keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi Seddon dan Kiew (1994: 67)	a. *efficiency* b. *effectiveness* c. *Proudness* McGill et al. (2003)	Ordinal	21-23

3.2.3 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan (*Library Reseach*). Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
   a. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait langsung dan berkompeten dengan permasalahan yang penulis teliti.
   b. Kuesioner, teknik kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pegawai pajak Badan yang menggunakan MPN, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.
2. Penelitian kepustakaan (*Library Reseach*)
   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan, dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

3.2.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung.

3.2.5 Teknik Penarikan Sampel

Besarnya ukuran sampel memiliki peran penting dalam interpretasi hasil SEM. Dengan model estimasi menggunakan *maximum likelihood* (ML) minimum diperlukan sampel 100. Ketika sampel dinaikkan di atas nilai 100, metode ML meningkat sensivitasnya untuk mendeteksi perbedaan antar data. Begitu sampel menjadi besar (di atas 400 sampai 500), maka metode ML

menjadi sangat sensitif dan selalu menghasilkan perbedaan secara signifikan sehingga ukuran *Goodness of fit* menjadi tidak baik (Ghozali, 2008). Selanjutnya Ghozali merekomendasikan bahwa ukuran sampel antara 100 sampai 200 harus digunakan untuk metode estimasi ML. Karena populasi kurang dari 50, maka penentuan sampel di lakukan dengan sensus, dimana populasi sama dengan sampel.

3.2.6 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Teknologi informasi (pendekatan TAM) sebagai (X_1) dan *e-filling* sebagai (X_2) terhadap *User satisfaction* sebagai variabel dependen (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Hipotesis Penelitian
   Untuk mengetahui adanya pengaruh teknologi informasi (pendekatan TAM) dan *e-filling* terhadap *user satisfaction*. Maka dilakukan uji hipotesis melalui asumsi sebagai berikut :
   Ho : Tidak terdapat pengaruh antara teknologi informasi (pendekatan TAM) dan *e-filling* terhadap *user satisfaction*.
   Hi : Terdapat pengaruh antara teknologi informasi (pendekatan TAM) dan *e-filling* terhadap *user satisfaction*.
b. Hipotesis Statistik
   Untuk mengetahui peranan maka dilakukan uji statistik melalui asumsi sebagai berikut :
   Ho : þ = 0 , secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi (pendekatan TAM) dan *e-filling* terhadap *user satisfaction*.
   Hi : þ ≠ 0 , secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi (pendekatan TAM) dan *e-filling* terhadap *user satisfaction*.
c. Menentukan tingkat signifikan
   Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas *df* $= {}^{1}/_{2}$(p+q) (p+q+1) – k, untuk menentukan ttabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan variabel-variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikasi yang umum digunakan dalam status penelitian.

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskripstif

1. Analisis Deskriptif Teknologi Informasi

Pengaruh Teknologi Informasi pada Wajib pajak akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Teknologi Informasi diukur menggunakan 3 (tiga) dimensi *Percieved Ease of Use, Percieved Usefulness,* dan *Behavioral Intention to Use.*

1) *Percieved Ease of Use*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa pada dimensi *Percieved Ease of Use* dilakukan dengan cukup baik. Pada item Pemahaman bapak/ibu terhadap penggunaan teknologi informasi mempunyai skor tertinggi sebesar 81 (54%). Sedangkan pada item tingkat kesulitan aplikasi teknologi informasi di gunakan oleh bapak/ibu memiliki skor terendah sebesar 73 (48.67%).

Namun dalam hal ini masih terdapat gap yang sebesar 51.33% dan 46%, hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi bahwa *hardware* yang digunakan oleh Ditjen Pajak kualitasnya belum sesuai dengan kebutuhan pengguna (Agus Martowardojo, 2010).

2) *Percieved Usefulness*

Dimensi *Percieved Ease of Use* dalam Teknologi Informasi pada Wajib pajak diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator *Percieved Usefulness*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dimensi *Percieved Usefulness* sudah dilakukan dengan cukup baik. Pada item pernyataan Pekerjaan bapak/ibu tidak memerlukan teknologi informasi mempunyai skor tertinggi sebesar 100 (66.67%) dan pada pernyataan Jaringan internet yang tersedia di tempat bapak/ibu bekerja memiliki skor terendah sebesar 73 (48.67%).

3) *Behavioral Intention to Use*

Dimensi *Behavioral Intention to Use* dalam Teknologi Informasi pada Wajib pajak diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator *behavioral Intention to Use .*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dimensi *Behavioral Intention to Use* sudah dilakukan dengan cukup baik. Pada item pernyataan keinginan rekan kerja bapak/ibu menggunakan aplikasi teknologi informasi untuk bekerja mempunyai skor tertinggi sebesar 90 (60%) dan pada pernyataan kemauan menggunakan teknologi dalam bekerja memiliki skor terendah sebesar 76 (50.67%).

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Teknologi Informasi sebesar 827 berada di antara interval 780 – 1020. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi pada Wajib pajak berada dalam kategori sedang/cukup baik.

2. Analisis Deskriptif Variabel *E-Filling* (X2)

Variabel *e-Filling* pada Wajib pajak akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. *e-Filling* diukur menggunakan 2 (dua) dimensi yaitu Sistem *Real time* dan *Batch Sistem*.

1) Sistem *Real Time*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa indikator sistem real time sudah dilakukan dengan cukup baik. Pada item Tingkat keamanan system *e-Filling* dalam menjaga data perpajakan bapak/ibu mempunyai skor tertinggi sebesar 88 (58.67%) dan pada item pernyataan Akses *e-Filling* dalam layanan pelaporan perpajakan memiliki skor terendah sebesar 80 (53.33%).

2) Batch *Sistem*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa indikator *batch sistem* sudah dilakukan dengan cukup baik. Pada item keakuratan data yang bapak/ibu kirim melalui *e-Filling* mempunyai skor tertinggi sebesar 106 (70.67%) dan pada item pernyataan Pemahan bapak/ibu mengontrol penggunaan *e-Filling* dalam setiap laporan perpajakan selama ini memiliki skor terendah sebesar 76 (50.67%).

Namun dalam hal ini masih terdapat gap sebesar 29.33% dan 49.33%. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika **(**Liberty Pandiangan, 2005**).**

Perhitungan persentase total skor dari variabel *e-Filling* sebesar 869 berada di antara interval 780 – 1020. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *e-Filling* pada Wajib pajak berada dalam kategori sedang/cukup baik.

3. Analisis Deskriptif Variabel *User Satisfaction*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa variabel *user satisfaction* sudah dilakukan dengan cukup baik. Pada item pernyataan Pemenuhan laporan pajak menggunakan *e-Filling* selama ini mempunyai skor tertinggi sebesar 96 (64%) dan skor

terendah 86 (50%) pada pernyataan Pengguna memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan system *e-Filling*.

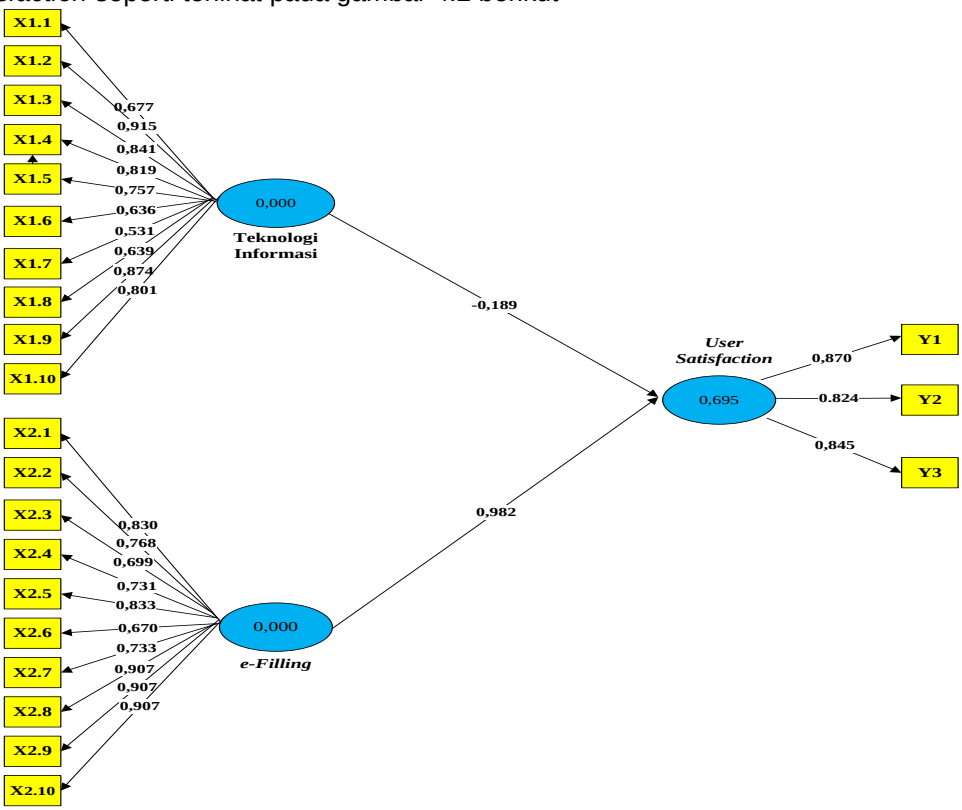
Namun dalam hal ini masih terdapat gap sebesar 36% dan 50%, hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi bahwa Pelayanan Ditjen Perbendaharaan turun, Penurunan ini dapat terjadi karena tidak seimbangnya kenaikan pelayanan Ditjen Perbendaharaan terhadap tuntutan stakeholders (Sugeng Wistriono, 2012).

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel *User Satisfaction* sebesar 268 berada di antara interval 234 – 306. Dengan demikian dapat disimpulkan *User Satisfaction* pada wajib pajak badan berada dalam kategori cukup baik.

4.2 Analisis Verifikatif

1. Model Pengukuran

Informasi terdiri dari 10 variabel manifes, *e-Filling* terdiri dari 10 variabel 3 manifes dan *user satisfaction* terdiri dari 3 variabel manifes. Menggunakan metode estimasi *Partial Least Square* diperoleh diagram jalur *full model* pengaruh teknologi informasi dan *e-Filling* terhadap *user satisfaction* seperti terlihat pada gambar 4.2 berikut



Gambar 4.2
Koefisien Standarisasi Permodelan Struktural

Melalui bobot faktor yang terdapat pada gambar 4.2 selanjutnya dapat dinilai validitas dari masing-masing indikator serta menguji reliabilitas dari konstruk variabel yang diteliti. Indikator yang memiliki *loading factor* kurang dari 0,50 akan direduksi dari model, Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2008) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. sedangkan *composite reliability* yang dianggap memuasakan adalah lebih

besar dari 0,70. Berikut ini disajikan model pengukuran dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Model Pengukuran Variabel Teknologi Informasi

Bobot faktor (*loading factor*) untuk kesepuluh variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur teknologi informasi sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel teknologi informasi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai loading untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel teknologi informasi.

Nilai *composite reliability* yang dianggap memuasakan adalah lebih besar dari 0,70 (Imam Ghozali, 2006). Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel teknologi informasi sebesar 0,929. Artinya teknologi informasi mempunyai nilai realibilitas yang baik. Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel teknologi informasi sebesar 0,929 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* teknologi informasi sebesar 0,574 telah memenuhi kriteria *driscriminant validity* (lebih besar dari 0,5) yang menunjukkan bahwa 57,4% informasi yang terdapat pada variabel manifes (kesepuluh indikator) dapat tercermin melalui variabel laten teknologi informasi. Diantara indikator, $X_{1.2}$ (*Clear and understandable*) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten teknologi informasi, disusul kemudian $X_{1.4}$ (*Ease to Use*), $X_{1.3}$ (*Flexible*), $X_{1.9}$ (motivasi untuk tetap menggunakan), $X_{1.10}$ (keinginan untuk memotivasi pengguna lain), $X_{1.6}$ (*Ease of Learn*), sebaliknya indikator $X_{1.7}$ (*Makes Job Easier*) paling lemah dalam merefleksikan variabel laten teknologi informasi, disusul kemudian $X_{1.8}$ (*Useful*), $X_{1.6}$ (*IncreaseProductivity),* dan terakhir $X_{1.5}$ (*work more quickly*).

2. **Model Pengukuran Variabel *e-filing***

Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk kesepuluh variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur *e-Filling* sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel e-*Filling.* Hal ini ditunjukkan dengan nilai loading untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel *e-Filling*.

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel *e-Filling* sebesar 0,925. Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel *e-Filling* sebesar 0,925 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,555 menunjukkan bahwa 55,5% informasi yang terdapat pada variabel manifes (kesepuluh indikator) dapat tercermin melalui variabel laten *e-Filling*. Diantara kesepuluh indikator, $X_{2.1}$ (akses yang fleksibel) paling kuat dalam merefleksikan variabel *e-filling*, selanjutnya disusul indikator $X_{2.10}$ (*service*), kemudian X2.9 (*control*), X2.4 (akurat), X2.2 (keamanan yang komprehensif), X2.7 (kinerja), X2.5 (format), X2.6 (ketepatan waktu), dan sebaliknya $X_{2.8}$ (ekonomis) paling lemah dalam merefleksikan variabel laten *e-Filling*, kemudian disusul X2.3 (konten).

3. Model Pengukuran Variabel *User Satisfaction*

Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk ketiga variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur *user satisfaction* sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel *user satisfaction.* Hal ini ditunjukkan dengan nilai loading untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel *user satisfaction*.

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel *user satisfaction* sebesar 0,883. Artinya *user satisfaction* mempunyai nilai reliabilitas yang baik. Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel *user satisfaction* sebesar 0,883 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,716 menunjukkan bahwa

71,6% informasi yang terdapat pada variabel manifes (ketiga indikator) dapat tercermin melalui variabel laten *user satisfaction*. Diantara ketiga indikator, Y_3 (Kebanggaan dalam menggunakan) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten *user satisfaction*, disusul kemudian Y_2 (*Effectiveness*). Sebaliknya indikator Y_1 (*Efficiency*) paling lemah dalam merefleksikan variabel laten *user satisfaction*.

1. Model Struktural

Model struktural adalah model yang menghubungkan variabel laten exogenous dengan variabel laten endogenous atau hubungan variabel endogenous dengan variabel endogenous lainnya. Berikut rangkuman nilai-nilai yang digunakan dalam model struktural.

Tabel 4.21
Rangkuman Hasil Uji Statistik

Jalur	Koefisien	t_{hitung}*	R-Square
Teknologi Informasi ➔ *User Satisfaction*	-0,189	2,720	0,997
e-Filing ➔ *User Satisfaction*	0,982	18,958	

*t_{kritis} = 1,96

Teknologi Informasi dan *e-Filling* secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 99,7% terhadap *user satisfaction*, sedangkan sisanya sebesar 2,3% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh teknologi informasi dan *e-Filling* terhadap *user satisfaction*.

1. **Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-filling* terhadap *user satisfaction***

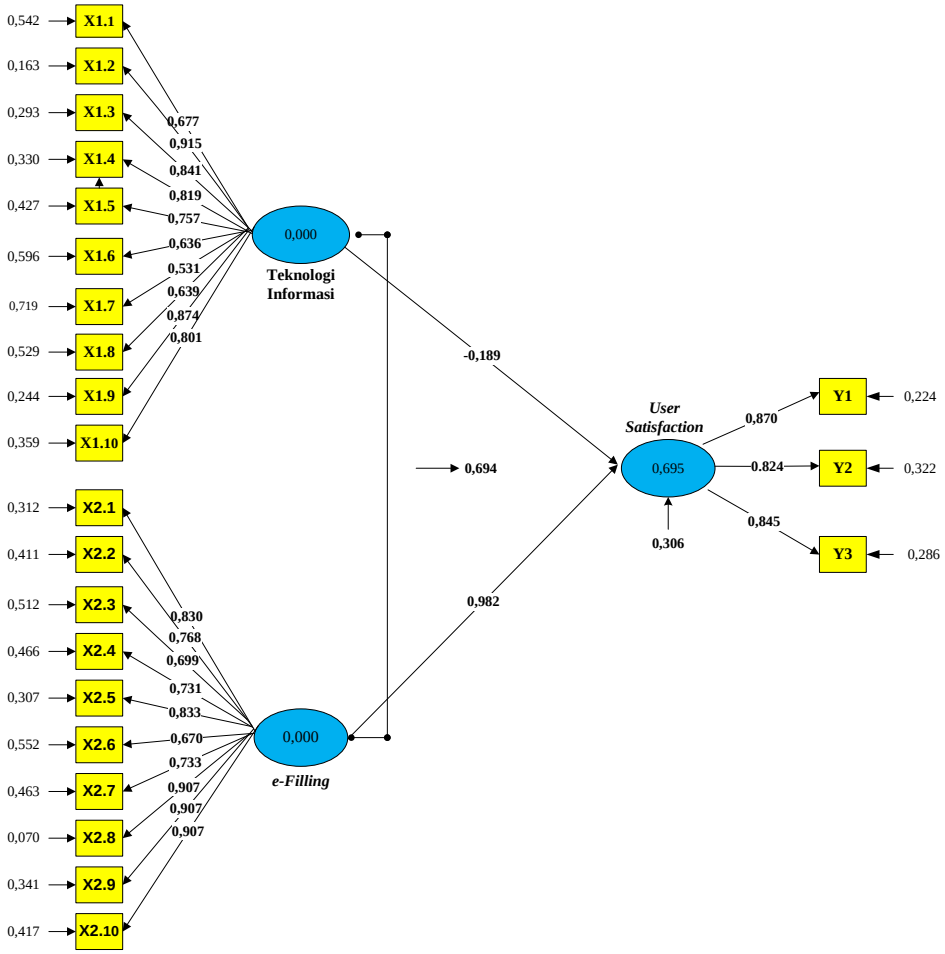
Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh Teknologi informasi dan *e-filling* terhadap *user satisfaction*. Berdasarkan paradigma penelitian maka hipotesis kedua yang akan diuji dirumuskan sebagai berikut.

Tabel 4.23
Persamaan Struktural Teknologi Informasi dan *e-filling* Terhadap *User Satisfaction*

Endegenous Constructs	Exogenous Constructs		Error variance
	Teknologi Informasi	*e-filling*	
User Satisfaction	-0,189 (2,720)	0,982 (18,958)	0,306

Keterangan: Angka dalam kurung adalah nilai statistik uji-t.

Secara bersama-sama kedua variabel eksogen (teknologi informasi dan *e-filling*) memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 69,4% terhadap *user satisfaction*. Sedangkan sisanya sebesar 30,6% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar ketiga variabel eksogen yang diteliti. Secara visual diagram jalur pada pengujian hipotesis pertama digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.3
Diagram Jalur Pengujian Hipotesis II

Melalui nilai-nilai koefisien jalur yang terdapat pada gambar 4.3 selanjutnya dihitung besar pengaruh masing-masing variabel eksogen (Teknologi informasi dan *e-filling*) terhadap *User Satisfaction* dan hasilnya sebagai berikut.

❖ Besar pengaruh Teknologi Informasi terhadap *User Satisfaction* dihitung sebagai berikut:

- Pengaruh langsung "Teknologi informasi" terhadap *user satisfaction* = $(\gamma_{1.1})^2$ = (-0,189) × (-0,189) = 0,357 (35,7%)
- Pengaruh tidak langsung Teknologi Informasi terhadap *User Satisfaction* karena hubungannya dengan *e-filling* = $\gamma_{1.1} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.2}$ = (-0,189)× (0,694) × (0,982) **=** 0,129 (12,9%)

Jadi total pengaruh Teknologi Informasi" terhadap *User Satisfaction* = 35,7% +12,5% = 48.2% penjumlahan dengan arah positif, artinya 48,2% perubahan *User Satisfaction* Pada wajib pajak dapat dijelaskan atau disebabkan oleh "teknologi informasi".

❖ Besar pengaruh "*e-filling*" terhadap *user satisfaction* dihitung sebagai berikut:

Pengaruh langsung "*e-filling*" terhadap *user satisfaction* = $(\gamma_{1.2})^2$ = (0,982) × (0,982) = 0,964 (96,4%)

- Pengaruh tidak langsung "*e-filling*" terhadap *user satisfaction* karena hubungannya dengan teknologi informasi = $\gamma_{1.2} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.1}$ = (-0,189)× (0,694) × (0,982) **=** -0,129 (-12,9%)

Jadi total pengaruh *e-filling* terhadap *user satisfaction* = 96,4% +(-12,9%) =83,5% dengan arah positif, artinya 83,5% perubahan user satisfaction pada wajib pajak dapat dijelaskan atau disebabkan oleh "*e-filling*".

Diantara kedua variabel independen, Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang paling besar terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan. Setelah pengaruh masing-masing variabel dihitung, selanjutnya untuk membuktikan apakah Teknologi Informasi dan *e-filling* berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap *User Satisfaction*, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dimulai dari pengujian secara simultan dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

1. Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-filling* Secara Bersama-sama Terhadap *User Satisfaction*

Hipotesis:

H_0 : Semua $\gamma_{1.i} = 0$ i = 1 &2	Teknologi Informasi dan *e-filling* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan.
Ha : Ada $\gamma_{1.i} \neq 0$ i = 1 & 2	Teknologi Informasi dan *e-filling* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan melalui statistik uji F dengan ketentuan tolak Ho jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}, atau sebaliknya terima Ho jika F_{hitung} lebih kecil atau sama dengan F_{tabel}. Melalui nilai koefisien determinasi (nilai R^2) dapat dihitung nilai F dengan rumus sebagai berikut.

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2_{Y(X_1X_2)}}{k(1-R^2_{Y(X_1X_2)})}$$

$$F_{hitung} = \frac{(30-2-1)x\ 0,694}{2x(1-0,694)}$$

$$=2,8669$$

Dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2;28) diperoleh nilai F tabel sebesar 3,350. Karena dari hasil penelitian diperoleh nilai F_{hitung} (2,867) dan lebih besar dibanding F_{tabel} (3,350), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan *e-filling* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama madya bandung.

2. Pengaruh Teknologi Informasi Secara Parsial Terhadap *User Satisfaction*

Hipotesis:

$H_0 : \gamma_{1.1} = 0$:

Teknologi Informasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan.

Ha : $\gamma_{1.1} \neq 0$

Teknologi Informasi secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan.

Tabel 4.24
Hasil Pengujian Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap *User Satisfaction*

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Ho	Ha
-0,189	2,720	1,96	ditolak	Diterima

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel kreativitas (2,720) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan. Secara langsung teknologi informasi memberikan pengaruh sebesar 35,7% terhadap *User Satisfaction*. Kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan *e-filling* memberikan pengaruh terhadap *user satisfaction* sebesar 12,5% sehingga total pengaruh teknologi informasi terhadap *user satisfaction* sebesar 48,2%.

3. Pengaruh *e-filling* Secara Parsial Terhadap *User Satisfaction*

Hipotesis:

$H_0 : \gamma_{1.2} = 0$ *e-Filling* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak yang terdaftar pada wajib pajak badan.

Ha : $\gamma_{1.2} \neq 0$ *e-Filling* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak yang terdaftar pada wajib pajak badan.

Tabel 4.25
Hasil Pengujian Pengaruh *e-filling* Terhadap *User satisfaction*

Koef. Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Ho	Ha
0,982	18,958	1,96	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel *e-filling* (18,958) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa *e-filling* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan. Secara langsung *e-filling* memberikan kontribusi sebesar 96,4% terhadap *User*

Satisfaction. Kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan Teknologi informasi memberikan pengaruh sebesar -12,9% sehingga total pengaruh *e-filling* terhadap *user satisfaction* sebesar 83,5%.

4.1 Pembahasan

4.1.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap *User Satisfaction*

Maka untuk mewujudkan Teknologi Informasi yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu kemudahan mempelajari, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, kemudahan untuk menggunakan, bekerja lebih cepat, meningkatkan produktivitas, membuat pekerjaan lebih mudah, berguna dan memotivasi untuk Tetap menggunakan, Serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Penjelasan diatas dijadikan sebagai indikator untuk mengukur teknologi informasi yang dilakukan pada wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP madya bandung.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jelas dan mudah dipahami (*Clear and understandable)* merefleksikan paling kuat terhadap variabel teknologi informasi sebesar 0,915 atau sebesar 91,5%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator jelas dan mudah dipahami memberikan kontribusi sangat besar terhadap Teknologi informasi. Kemudian indikator membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*) merefleksikan paling lemah terhadap variabel teknologi informasi sebesar 0,531 atau 53,1%, hal ini berarti membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*) pun mempengaruhi kualitas teknologi informasi.

Dalam penelitian ini variabel *user satisfaction* dengan indikator variabel efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*) dijadikan sebagai indikatornya, indikator efisiensi (*efficiency*) merefleksikan sebesar 0,870 atau sebesar 87%, sedangkan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*) merefleksikan sebesar 0,845 atau sebesar 84,5%.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 2,720 (nilai t_{kritis}=1,96). Nilai koefisien pengaruh teknologi informasi terhadap *user satisfaction* sebesar -0,189 dengan besar pengaruh teknologi informasi yang diberikan terhadap *User satusfaction* sebesar 48,2%. Tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,023 atau sebesar 2,3%. Artinya teknologi informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 48,2**%** terhadap *user satisfaction* pada KPP madya bandung. Sedangkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 2,3% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dapat dikatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Semakin baik teknologi informasi yang digunakan, maka semakin bagus tingkat kepuasan pengguna terhadap teknologi informasi di kantor pelayanan pajak pratama madya bandung,

4.1.2 Pengaruh *e-filling* Terhadap *user satisfaction*

Dalam penelitian ini Keamanan yang komprehensif, Konten, Akurat, Format, Ketepatan waktu, Kinerja, ekonomis, *control*, *service* di jadikan sebagai indicator *e-filing,* hasil penelitian ini menunjukan bahwa indikator format *e-filling* mempunyai pengaruh sebesar 0,833 atau sebesar 83,3% , hal ini berarti indikator format berpengaruh sanagt besar terhadap aplikasi *e-filling,* sama halnya dengan indikator akses yang fleksibel 0,830 (83%), *control* 0,812 (81,2%), Keamanan yang komprehensif 0,768 (76,8%), service 0,764 (76,4%), kinerja 0,733 (73,3%), akurat 0,731 (73,1%), kemudian konten 0,699 (69,9%), ketepatan waktu 0,670 (67%), ekonomis 0,548 (54,8%) menunjukan bahwa indikator konten, ketepatan waktu, dan ekonomis cukup mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan *e-filling.* Salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-filling* terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan.

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan bahwa *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan t_{hitung} yang diperoleh sebesar 2,720 dengan nilai koefisien pengaruh teknologi informasi terhadap *user satisfaction* sebesar 0,982 dengan besar pengaruh *e-filling* yang diberikan terhadap *user satisfaction* sebesar 83,5%. Tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,306 atau sebesar 30,6%. Artinya *e-filling* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 83,5% terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Pajak Pratama madya bandung. Sedangkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 30,6% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dapat dikatakan bahwa *e-filling* berpengaruh terhadap *user satisfaction,* semakin baik *e-filling* maka semakin berkurang ketidakpuasan wajib pajak. Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada *user satisfaction*. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi *e-filling* maka masalah pada *user satisfaction* dapat berkurang dan diselesaikan.

4.1.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-filling* terhadap *User Satisfaction*

Teknologi informasi dan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan. Maka agar kepuasaan Wajib Pajak tidak turun, Direktorat Jenderal Pajak harus memperhatikan kemudahan mempelajari (*ease of learn)*, jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable)*, flexible, kemudahan untuk menggunakan (*ease to use*), bekerja lebih cepat (*work more quickly*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), berguna (*useful*) dan motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Sehingga kualitas dan minat pengguna teknologi informasi menjadi lebih baik, kualitas teknologi informasi ditambah dengan minat menggunakan teknologi informasi dalam melaporkan pajak ditingkatkan, sehingga tidak ada lagi kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi. Karena teknologi yang baik didukung oleh indikator-indikator tersebut, jika teknologi informasi lebih baik maka tingkat ketidakpuasan pengguna aplikasi pajak semakin berkurang. Selain itu agar kepuasaan pengguna meningkat, maka kualitas *e-filling* perlu ditingkatkan dan diperbaiki, *e-filling* harus memperhatikan faktor-faktor yang dilakukan oleh wajib pajak seperti akses yang fleksibel, Keamanan yang komprehensif, Konten (*Content*), Akurat (*Accuracy*), Format (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*)**,** Kinerja, Ekonomis, *Control, Service* yang berkaitan dengan keiningan untuk menggunakan aplikasi pajak oleh wajib pajak sendiri. Semakin baik *e-filling* maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi pajak semakin tinggi.

Sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi dan *e-filling* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hasil penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang ketiga, yaitu pengaruh Teknologi Informasi dan *e-filing* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan. Sehingga masalah-masalah yang terjadi pada Teknologi Informasi dan *e-filing* dapat diselesaikan dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada Teknologi Informasi dan *e-filing*. maka hasil dari penelitian ini dapat memberikan kesimpulan dalam mengembangkan dan menguatkan ilmu akuntansi, sehingga ilmu akuntansi yang dikaji semakin berkembang. Hasil pembuktian empiris dalam penelitian ini daapt memperkuat teori-teori dan penelitian sebelumnya bahwa fenomena pada *User Satisfaction* dapat diselesaikan dengan mempebaiki Teknologi Informasi dan *e-filing*.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap *user satisfaction*. Dimana jika basis data telah sesuai dengan kebutuhan, maka itu akan membuat pekerjaan lebih cepat (*Work More*

Quickly) dalam melakukan aktifitas perpajakan. Jika teknologi informasi yang dihasilkan baik, maka pengguna teknologi informasi akan merasa puas, sehingga masalah pada *user satisfaction* dapat diatasi dengan dengan meningkatkan teknologi informasi , khususnya pada basis data agar pekerjaan yang dilakukan lebih cepat.

2. *e-filling* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Kualitas sistem *e-filling* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika sistem *e-filling* berkualitas tinggi yang meliputi mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data pengguna maka pengguna *e-filling* akan merasa puas.
3. Teknologi informasi dan *e-filling* berpengaruh positif terhadap user *satisfaction*. Ini berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan *e-filling,* Kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan teknologi informasi dan *e-filling* akan berpengaruh pada penggunaan sistem tersebut di masa yang akan datang. Jika kepuasan pengguna tercapai maka pengggunaan teknologi informasi dan *e-filling* di masa yang akan datang juga akan tercapai. Apabila pelayanan *e-filling* turun maka itu sama halnya Pengguna memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan dalam menggunakan system *e-Filling***.** Teknologi informasi dan *e-filling* yang baik akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas Teknologi informasi dan *e-filling* handal maka pengguna akan mengulangi penggunaan teknologi informasi dan *e-filling* tersebut di masa yang akan datang.

5.2 Saran

Saran yang didasarkan pada beberapa keterbatasan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas Teknologi Informasi
   Untuk mengatasi basis data yang belum sesuai dengan kebutuhan, perlu di perhatikan setiap komponen pada *hardware* karena basis data merupakan bagian dari *hardware.* Maka wajib pajak harus meningkatkan basis data dengan cara meng-upgrade basis data agar mampu menyimpan data dengan jumlah yang besar untuk tujuan mempermudah pekerjaan khususnya dalam melakukan aktifitas perpajakannya
2. Memperbaiki kualitas *e-filling*
   Perlunya kebijakan yang dibuat DJP yang mewajibkan WP menggunakan *e-filling*, diperlukan perbaikan pada konten, format, control, dan pemahaman wajib pajak tentang *e-filling* dengan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak tentang aplikasi *e-filling* diharapkan wajib pajak dapat menggunakan *e-filling* dalam melakukan aktivitas perpajaknya.
3. Meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan Teknologi Informasi dan *e-filling*
   Untuk mengatasi masalah Pelayanan yang diberikan DJP melalui teknologi informasi dan *e-filling,* DJP hendaknya melakukan sosialisasi tentang kegunaan teknologi informasi untuk melakukan aktifitas perpajakan dengan menggunakan aplikasi *e-filling.* Bahwa saat ini melakukan aktifitas perpajakan dapat dilakukan dengan *online* melalui *e-filling*, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pengguna dalam melakukan aktivitas perpajakannya.

Daftar pustaka

Abdul Kadir, Terra Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi Edisi II*. Yogyakarta : Andi

Adrianto Sugiarto Wiyono. 2008. "*Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime.* " Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 11, No. 2, h. 117-132.

Agus Raharjo. *Cybercrime (Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi),* Bandung : PT. Citra Aditya Bakti

Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern (Dari Konvensional Berbasis Komputer).* Yogyakarta : Gramedia

Anna, Che Azmi and Ng Lee Bee. 2010. *The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model*. Electronic Journal of e- Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp13 - 22)

Chandra Budi. *Revitalisasi Sistem Pembayaran Pajak*. http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=7161&q=&hlm =534# rabu, 2 September 2009

Davis F.D. 1989. *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340.

Deni Darmawan. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung : Arum Mandiri Press.

Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*". MIS Quarterly. 12 (June). pp. 259-274.

Gallagher, C.A. 1974. "*Perceptions of the value of a management information system*." Academy of Management Journal. 17:1, pp. 46 - 55.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2003. *Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality,* Quality Management Journal, 10(4): 39- 54.

Hall, James A. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat

Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta : Visimedia.

Herry Susanto. Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak. http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian- sukarela-wajib-pajak Senin, 9 Januari 2012 - 17:11

Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P.B. and Cavaye, A.L.M. 1997. '*Personal computing acceptance factors in small firms: A structural equation model*', MIS Quarterly, vol. 21, no. 3, pp. 279-305.

Imam Ghozali. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16*.0, Badan Penerbit UNDIP, Semarang

Ives, B., Olson, M. H. and Baroudi, J. J. ì *The Measurement of User Information Satisfaction,î Communications of the ACM* (26:10), October 1983, pp. 785-793.

Lee, Kozar, K.A., Larsen, K.R.T. 2003. *The Technology Acceptance Model Past, Present, Future*. Communication of The Association for Information System (CAIS), 12, 752-780.

Legris, P., Ingham,J.,Collerette, P. (2003). *Why Do People Use Information Technology?: A critical Review of The Technology Acceptance Model. Information & Management*, 40, 191-204.

Liberty Pandiangan. e-*Filing Permudah Pelaporan SPT*. http://www.pbtaxand.com/news/2005/03/e-filing-permudah-pelaporan-spt#sthash.AeIqpcg6.dpbs Bisnis Indonesia, 13 Maret 2005.

_____. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru.* Jakarta : Elex Media Komputindo.

Lucky K, S.Kom, MMSI, Analisis & Perancangan Sistem Informasi [online]. Viewed 2012 Februari 21. Available : http://lcpro.files.wordpress.com/2011/10/ap-si-2.pdf

Martin, E. 1999. *Managing Information Technology WhatManagers Need to Know* (3rd ed.). New Jersey:Pearson Education International.

Mcleod, Jr, R and Schell, G. 2001. *Management Information System*. Edisi ke-8. Prenhall, New Jersey.

Melone N.P. 1990. *A Theoretical Assessment of The User Satisfaction Construct in Information System Research,* Management Science, 36(1): 76-91.

McGill, T., and Klobas, J., Hobbs, V. (2003). *User-developed applications and information systems success : a test of DeLone and McLean's model*. Information Resources Management Journal 16(1), 24–45.

Nugroho Widjajanto. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Erlangga

O'Brian, David and Detmar Straub. 2005. *The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of e-Commerce Adoption*. Journal of the association for information system, volume I, article 8, October 2005.

Rahman Adi Nugroho, Zulaikha. 2012. *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu).* Diponegoro Journal Of Accounting Volume1, Nomor2, Tahun 2012.

Rapina dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying).* Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011

Seddon, P.B., and Kiew, M.Y. 1994. *A Partial Test and Development of Delone and McLean Model ofIS Success*. *Proceding of The International Conference on Information System*.

Siti Kurnia Rahayu. (2011). *The Influence Of Organizational Culture And OrganizationalStructure to Implementation Of Accounting Information System In Public Sector*. Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.10 No. 1.

Sugeng Wistriono. 2012. Mempertahankan Nilai Indeks Kepuasan Layanan, Ditjen Perbendaharaan adakan Pembekalan Penyuluh Perbendaharaan http://kppnjambi.org/index.php/home/36-berita/379- mempertahankan- nilai-indeks-kepuasan-layanan-ditjen-perbendaharaan-adakan- pembekalan-penyuluh-perbendaharaan.html Tuesday, 27 March 2012 09:05

Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sutarman.2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Tait, P dan I Vessey. 1999. *The Effect of User Involvement on System Success : A Contigency Approach, MIS Quarterly*,March 1988, pp. 91-108.

Thompson, R. & Howell, H. 1991. *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. Management Information System Quarterly*, 15(1): 125:143.

Wawan Wardiana. 2002. Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, [Online] Available: http://www.informatika.lipi.go.id/perkembangan- teknologi-informasi-di-indonesia.

Yayan Daryan dan Hardi Suhardi. 1998. *Terminologi Kearsipan Indonesia*. Jakarta: PT Sigma Cipta Utama